|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FICHA DE PROCESO SUSTANTIVO:** | **VERSIÓN: 6.6** | **FECHA DE EMISIÓN:**  **AGOSTO 2022** |
| **ENTREGA DE LA CREDENCIAL PARA VOTAR** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROPIETARIO DEL PROCESO:** | **OPERADOR DE EQUIPO TECNOLÓGICO** | **DOCUMENTACIÓN:** |
| **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:** | Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana. Anexo A | * Instrucciones de Trabajo para la Operación del Módulo de Atención Ciudadana Tomo II. Versión vigente. * Bitácora de trámites aplicados y credenciales entregadas. * Actividades para la atención en Módulo de Atención Ciudadana, en el marco del regreso a “la nueva normalidad” en el Instituto Nacional Electoral. Versión vigente. |
| **MISIÓN:** | Garantizar la entrega de la Credencial para Votar a la Ciudadanía de acuerdo con los procedimientos establecidos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTRADA** | **PROCESO/ACTIVIDADES** | **SALIDA** |
| * Comprobante de trámite impreso, digital y/o datos personales de la o el ciudadano. * Credencial para Votar anterior (en su caso). | * Recibir comprobantes. * Localizar CPV en Gabinete y en SIIRFE-MAC para revisar estatus “Disponible para entrega”. * Llamar al Ciudadano por su apellido. * Aplicar Protocolo de Sanidad y presentarse. * Ingresar a la funcionalidad **ENTREGA DE CREDENCIALES** * Capturar datos. * Solicitar aceptación de la o el ciudadano. * Hacer la búsqueda del registro. * Proporcionar la CPV a la o el ciudadano para revisar y confirmar datos. * Registrar entrega de la CPV. * Verificar Identidad del ciudadano. * Capturar declaratoria de extravío (Cuando aplique). * Solicitar Firma electrónica de la o el ciudadano. * Inhabilitar la CPV anterior en presencia de la o el ciudadano (Cuando aplique). * Corroborar estatus de “Entregada”. | * Credencial Para Votar. * Credencial Para Votar inhabilitada. * Aviso de la Emisión de la CPV sólo como medio de identificación (en su caso). |
| **PROVEEDORES** | **CLIENTES** |
| * Proceso de Entrevista (AAC). * Proceso de Conciliación (RM). * Ciudadanía. | * Ciudadanía. * Vocalía Distrital del RFE. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR DE DESEMPEÑO** | **EVALUACIÓN** | **FÓRMULA** | **UNIDAD** | **META** |
| **Semanal** | **Efectividad de entrega de CPV en MAC =** (Total de credenciales entregadas / Total de credenciales solicitadas) x 100 | **%** | **90%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONSIDERACIONES GENERALES** | | |
| **IDENTIFICACIÓN** | **RECURSOS NECESARIOS** | **ESPECIFICACIONES MÍNIMAS** |
| * Indumentaria acorde a la Imagen Institucional. * Gafete vigente. | * Instalaciones del Módulo. * Papelería y consumibles. * Equipo tecnológico. * RED INE (MAC conectividad). * Red Celular. * SIIRFE-MAC. | * Esquema de operación (F, FA, SF, M). * Indispensables para la operación. * Correspondiente al modelo operativo. * Banda ancha adecuada al MAC. * Modem de proveedor. * Versión vigente. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TABLA DE RESPONSABLES** | | |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** |
| Firma | Firma | Firma |
| **Ing. Ricardo Sánchez Sánchez** | **Ing. Alberto Rojas Carbajal** | **Mtra. Elsa Etelvina Sánchez Díaz** |
| **SISTEMA DE GESTIÓN DE LACALIDAD** | **DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO** | |